

## II Conferencia Internacional sobre Brecha Digital e Inclusión Social (Leganés, Madrid, del 28-30 de octubre de 2009)

### Gestión del conocimiento: el paso a la administración 2.0

#### **Pilar del Peso Hernández**

Ministerio de Sanidad y Política Social, Agencia de Calidad del SNS,  
Oficina de Planificación Sanitaria y Calidad, Paseo del Prado 18-20. 28071. Madrid. España

#### **Aroa González Moreno**

Ministerio de Sanidad y Política Social, Agencia de Calidad del SNS,  
Oficina de Planificación Sanitaria y Calidad, Paseo del Prado 18-20. 28071. Madrid. España

#### **José de Arriba Enríquez**

Ministerio de Sanidad y Política Social, Agencia de Calidad del SNS,  
Oficina de Planificación Sanitaria y Calidad, Paseo del Prado 18-20. 28071. Madrid. España

#### **Fabiola Güiza Triviño**

Ministerio de Sanidad y Política Social, Agencia de Calidad del SNS,  
Oficina de Planificación Sanitaria y Calidad, Paseo del Prado 18-20. 28071. Madrid. España

#### **Concepción Colomer Revuelta**

Ministerio de Sanidad y Política Social, Agencia de Calidad del SNS,  
Oficina de Planificación Sanitaria y Calidad, Paseo del Prado 18-20. 28071. Madrid. España

**RESUMEN:** A través del Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud se ofrecen herramientas útiles tanto a los profesionales sanitarios como a los pacientes y ciudadanos para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria. En esta comunicación se analizan las acciones desarrolladas para mejorar el acceso a la información relativa a la salud, basada en la mejor evidencia científica disponible, a través de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como Internet y las herramientas de la Web 2.0. Podemos concluir que estas nuevas tecnologías influyen de manera favorable como herramientas para la mejora de la visibilidad de la Agencia de Calidad del SNS.

**PALABRAS CLAVE:** Organización y recuperación de Información. Internet. Calidad de la Asistencia Sanitaria. Política Sanitaria.

### 1. Antecedentes

El Ministerio de Sanidad y Política Social, en su papel de coordinación del Sistema Nacional de Salud, tiene como una de sus misiones la de potenciar la cohesión del mismo y velar por la equidad en el acceso y la calidad de las prestaciones ofrecidas para garantizar de esta forma los derechos de los ciudadanos, pacientes y usuarios en sus relaciones con el Sistema Nacional de Salud.

La Ley 16/2003 <sup>1</sup>, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud español contempla en su Capítulo VI, Sección I, artículo 61, el desarrollo de Planes de Calidad del Sistema Nacional de Salud.

En marzo de 2006, el Ministerio de Sanidad y Política Social presentó el Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud <sup>2</sup> con el propósito de contribuir a incrementar la cohesión del mismo y ayudar a garantizar la máxima calidad de la atención sanitaria a todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia, al tiempo que se pretende ofrecer herramientas útiles a los profesionales y a los responsables de salud de las Comunidades Autónomas en su objetivo de mejorar la calidad.

Los principios que inspiran el Plan de Calidad son los de ofrecer garantías a pacientes, usuarios y profesionales para conseguir un Sistema Nacional de Salud:

- Centrado en las necesidades de pacientes y usuarios.
- Orientado a la protección, la promoción de la salud y la prevención dando prioridad a la investigación.
- Preocupado por el fomento de la equidad.
- Decidido a fomentar la excelencia clínica.
- Interesado en impulsar la evaluación de tecnologías y procedimientos con la base en la mejor evidencia disponible.
- Capaz de generalizar el uso de las nuevas tecnologías de la información para mejorar la atención a pacientes, usuarios y ciudadanos y asegurar la cohesión de los servicios.
- Capaz de planificar sus recursos humanos con suficiente anticipación para cubrir adecuadamente las necesidades de los servicios.
- Transparente para todos los actores.
- Evaluable en el resultado de sus acciones.

El Plan de Calidad contiene seis áreas de actuación para dar respuesta a cuestiones que afectan a los grandes principios y retos de nuestro sistema sanitario:

- Protección, promoción de la salud y prevención.
- Fomento de la equidad.
- Apoyo a la planificación de los recursos humanos en salud.
- Fomento de la excelencia clínica.
- Utilización de las tecnologías de la información para mejorar la atención de los ciudadanos.
- Aumento de la transparencia.

Estas áreas se concretan en 12 estrategias, con sus correspondientes objetivos y proyectos de acción los cuales han sido desarrollados a lo largo de 2006-2009 en cooperación tanto con Comunidades Autónomas como sociedades científicas, universidades, institutos y unidades de apoyo, y pacientes.

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información a muchas esferas de la vida cotidiana supone en el ámbito de la sanidad un cambio sin precedentes en lo que se refiere a las mayores posibilidades que tanto los profesionales como los ciudadanos, pacientes y usuarios tienen para acceder a información relativa a la salud, las enfermedades, sus factores condicionantes y las posibilidades de prevención, curación o rehabilitación, con base en experiencias contrastadas y publicadas.

Dentro del Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud se reconoce la necesidad de evaluar las tecnologías y procedimientos clínicos antes, durante y después de su introducción en los sistemas de salud. Por ello, el acceso a la información sanitaria se ha revelado como una herramienta fundamental para que la toma de decisiones de clínicos, autoridades sanitarias y gestores esté basada en la mejor evidencia disponible. Sin embargo, a menudo es difícil para los profesionales encontrar la información relevante y más adecuada para resolver sus lagunas de conocimiento debido a la gran variedad de herramientas existentes para este fin. Para ello es necesario hacer llegar a los profesionales sanitarios información técnica e independiente, que les ayuden a llevar a cabo estas tareas y les alerten de la publicación de materiales de interés y de cómo obtenerlos.

La barrera del acceso a información sanitaria adecuada, relevante y sobre todo contrastada, también es patente para los ciudadanos interesados en información en salud de calidad. Por tanto, los ciudadanos también deberían tener acceso a herramientas que les faciliten el acceso a información de calidad e independiente.

Por último, entre los temas de especial relevancia reflejados en el Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud destaca la seguridad del paciente, como un compromiso por identificar y analizar los eventos adversos derivados de la atención sanitaria. El acceso a evidencias científicas fiables que permitan tomar

decisiones que favorezcan la seguridad del paciente justifica la necesidad de impulsar fuentes de información enfocadas en estos aspectos.

## 2. Objetivos

- Incrementar el uso y acceso a la información sanitaria para mejorar la práctica asistencial de los profesionales del SNS.
- Permitir la interacción y colaboración entre los profesionales sanitarios y la administración.
- Recuperar información fiable sobre los efectos de las intervenciones sanitarias a través de la creación de espacios especializados.
- Aumentar la visibilidad digital de la Agencia de Calidad del SNS.

## 3. Metodología

### a) Boletines

La Agencia de Calidad del SNS (AC) puso en marcha en febrero de 2007 un boletín de noticias electrónico de periodicidad mensual. Los contenidos del boletín son definidos por las distintas unidades de la AC siguiendo unos criterios de inclusión/exclusión, decididos por el comité de elaboración de boletines.

Este boletín contiene las siguientes secciones:

Destacados: Novedades e iniciativas del SNS relacionadas con el Plan de Calidad

Noticias de interés sobre el ámbito sanitario.

Eventos de carácter nacional e internacional, incluyendo el acceso a un calendario donde se pueden consultar eventos del año en curso.

Lecturas recomendadas de alto rigor científico.

Convocatorias: premios, becas, cursos...

Enlaces de interés: otros sitios Web y boletines.

Información sanitaria de interés en la Unión Europea (UE).

Hasta el momento se han editado 28 boletines. (Disponible en: <http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/boletinAgencia/boletines-agenciocalidad.html>)

A través de un convenio con la Colaboración Cochrane Iberoamericana en 2008, la AC puso en marcha dos suplementos: Impacto y Seguridad del Paciente.

- **Impacto:** Boletín clínico, sanitario y social al servicio del Sistema Nacional de Salud

Se trata de un boletín electrónico de periodicidad mensual que recopila y difunde a los profesionales sanitarios los recursos sobre medicina basada en la evidencia, así como otra información relevante. La selección de temas y documentos incluidos se realiza en base a unos criterios de calidad como la relevancia para la práctica clínica, la innovación y la evidencia científica. El boletín contiene las siguientes secciones:

- Actualidad
- Polémicas y controversias
- Mejorando el sistema

- Rincón de revisiones y guías
- SNS en marcha
- Salud global
- Herramientas

Hasta el momento se han editado 17 boletines. (Disponible en: <http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/boletinAgencia/suplementoImpacto/index.html>)

#### **- Seguridad del paciente:**

Boletín de divulgación de la evidencia disponible sobre intervenciones clínicas relacionadas con la seguridad del paciente, realizadas por el grupo de revisión Cochrane. Este suplemento incluye las siguientes secciones: Rincón Cochrane, otras revisiones y noticias breves de interés sobre la seguridad del paciente tanto a nivel nacional como internacional.

Es de periodicidad trimestral y hasta el momento se han editado 7 boletines.

Disponible en: <http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/boletinAgencia/suplementoSeguridadPaciente/index.htm>

Estos boletines son de acceso libre y gratuito, y se difunden en la actualidad a más de 7100 usuarios a través de las listas de distribución de AC.

La suscripción a este servicio de información se realiza por correo electrónico en la siguiente dirección: <http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/listas/frmSuscripcion.jsp>

#### **b) Biblioteca Cochrane Plus**

Desde el año 2003, el Ministerio de Sanidad y Política Social financia el acceso universal gratuito a la Biblioteca Cochrane Plus <sup>3</sup> en todo el territorio español.

La Biblioteca Cochrane Plus es la versión en castellano y la única en lengua no inglesa de la revista electrónica Cochrane Library, que es una de las mejores fuentes de información fiable sobre los efectos de las intervenciones sanitarias. Las revisiones que recoge se realizan de manera independiente y sistemática. Se publica en Internet cuatro veces al año: febrero, mayo, agosto, y noviembre.

Las principales bases de datos que contiene son:

La Base de Datos Cochrane de Revisiones Sistemáticas. Estas revisiones se basan mayoritariamente en ensayos clínicos controlados y son altamente estructuradas y sistematizadas. La Biblioteca Cochrane Plus contiene todas las revisiones Cochrane traducidas al español con tal sólo un número de retraso.

El Registro Central Cochrane de ensayos controlados: base de datos bibliográfica que contiene más de 430.000 ensayos controlados.

Además incluye en español: los informes completos de las Agencias de Evaluación de Tecnologías Sanitarias iberoamericanas, los resúmenes de la web temática de la espalda de la Fundación Kovacs, los artículos de la revista Gestión Clínica y Sanitaria de la Fundación Instituto de Investigación en Servicios de Salud (IISS), los artículos de la revista Evidencia. Actualización en la práctica ambulatoria de la Fundación MF para el Desarrollo de la Medicina Familiar y la Atención Primaria de la Salud de Argentina, la traducción de la revista Bandolier del National Health Service británico y, por último, se incluye el Registro de Ensayos Clínicos Iberoamericanos. También incluye, en inglés: el Registro Cochrane de Metodología, la Base de datos de

Evaluación de Tecnologías Sanitarias, la Base de datos de Evaluación Económica del NHS y los datos de contacto de los Grupos de Revisión de la Colaboración y de otras entidades de la Colaboración Cochrane.

Durante el año 2008 la Biblioteca Cochrane Plus ha recibido 6.007.714 visitas. Disponible en: <http://www.bibliotecacochrane.net/Clibplus/ClibPlus.asp>

### **c) Joanna Briggs: cuidados de salud basados en la evidencia**

Otra iniciativa desarrollada, desde el año 2007, por el Ministerio de Sanidad y Política Social es el acceso universal y gratuito a los recursos del Instituto Joanna Briggs <sup>4</sup> en todo el territorio español.

El Instituto Joanna Briggs es una organización comprometida con la práctica de los cuidados basados en la evidencia a nivel mundial, a través de la evaluación de la evidencia científica, divulgación de la mejor evidencia disponible, su implantación en la práctica clínica y la evaluación de los impactos en los cuidados.

Hasta el momento el único recurso traducido al español es Best Practices Information Sheets, que son resúmenes de revisiones sistemáticas, y en proceso de traducción: RAPid (Base de datos de Protocolos de Evaluación Rápida), una herramienta de evaluación de la evidencia científica; PACES (Sistema de Aplicación Práctica de la Evidencia Clínica), un sistema informático de evaluación de la utilización de la práctica clínica basada en la evidencia; y POOL (Programa de gestión de resultados de los cuidados), un sistema informático de evaluación de resultados en cuidados dirigidos a los profesionales de la práctica clínica.

Además, en versión en inglés, también pueden consultarse: Artículos sobre Evidencia en Cuidados de Salud, Revista Internacional sobre los Cuidados de Salud Basados en la Evidencia y una colección de diez revistas del JBI/Editorial Blackwell.

### **d) GuiaSalud**

Es un organismo del Sistema Nacional de Salud en el que participan las 17 Comunidades Autónomas, para promover la elaboración y uso de Guías de Práctica Clínica (GPC) y otras herramientas y productos basados en la evidencia científica.

Desde el año 2003 el Ministerio de Sanidad y Política Social financia el proyecto GuiaSalud <sup>5</sup>, que fue adoptado por el Consejo Interterritorial y gestionado por el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, cuyo objetivo es potenciar la oferta de recursos, servicios y productos basados en la evidencia científica para apoyar la toma de decisiones de los profesionales y de los pacientes en el Sistema Nacional de Salud, así como impulsar la creación de redes de colaboradores y la cooperación entre entidades relacionadas con las GPC y la Medicina Basada en la Evidencia.

En el 2007 GuiaSalud se convierte en la Biblioteca Nacional de Guías de Práctica Clínica (GPC).

Actualmente GuiaSalud incluye 60 Guías de Práctica Clínica multidisciplinares de un total de 414 documentos revisados, que cumplen los criterios de calidad establecidos por el grupo de expertos. Disponible en: <http://www.guiasalud.es/home.asp>

### **e) eRoom**

Como herramienta colaborativa de trabajo en grupo ONLINE, se ha implementado un sistema de gestión de contenidos cuyo objetivo es facilitar el intercambio de información y experiencias, además de fomentar la comunicación entre representantes de Comunidades Autónomas y expertos de manera rápida y eficaz.

eRoom de la empresa Documentum es la herramienta usada para este fin. Permite la creación de varios tipos de archivos:

- Carpetas: que permiten almacenar, organizar, comentar y emitir votos sobre los archivos o enlaces contenidos en ellas.
- Foros de discusión.
- Notas.
- Encuestas: los resultados se muestran en una tabla a medida que se van emitiendo los votos.
- Calendarios.
- Planes de proyecto: mediante el uso de diagramas de Gantt.
- Bases de datos: personalizables según las necesidades.

Actualmente, contamos con más de 10 grupos de trabajo formados por un total de más de 650 profesionales de las distintas áreas asistenciales.

#### **f) Excelencia clínica <sup>6</sup>**

Con el objetivo de fomentar el acceso y la organización a fuentes de información en función de las necesidades de los profesionales sanitarios y localizar con facilidad la mejor evidencia disponible en español e inglés para respaldar la práctica clínica, el Ministerio de Sanidad y Política Social a través del Plan de Calidad para el SNS puso en marcha a finales de 2008 el metabuscador [excelenciaclinica.net](http://www.excelenciaclinica.net).

Este buscador permite la ejecución de una búsqueda en lenguaje natural en distintas bases de datos al mismo tiempo, el acceso a los mejores recursos de acceso libre, la traducción automática de nuestra búsqueda de español a inglés, la ordenación de resultados mediante relevancia o fecha, y operaciones con resultados como exportar, enviar por correo electrónico o crear alertas automáticas mediante la sindicación de contenidos RSS.

Excelencia clínica es una herramienta basada en el funcionamiento del metabuscador sobre evidencia clínica, TRIPDatabase, y recoge el siguiente contenido: revisiones sistemáticas, guías de práctica clínica, informes de evaluación de tecnologías sanitarias, revistas secundarias, servicios de respuesta rápida y artículos originales.

Actualmente incluye más de 14.450 registros y permite el acceso a los siguientes recursos: Agencias Iberoamericanas de Evaluación de Tecnologías Sanitarias; Base de datos Cochrane de revisiones sistemáticas; Guíasalud; Kovacs; Bandolera; Evidencia. Actualización en la práctica ambulatoria; Evidence Based Medicine, edición española; Evidencias en Pediatría; Informes Gestión Clínica y Sanitaria; Guías Fistera; Guía de Prescripción Terapéutica de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios; MEDLINEplus; PREEVID: Preguntas basadas en la evidencia; resúmenes de evidencia de JBI ConNECT; y compendio de cuidados basados en la evidencia de JBI ConNECT.

Se está trabajando en la actualización y ampliación de las fuentes de información basadas en la evidencia contenida en el metabuscador Excelencia clínica para gestores clínicos, pacientes y ciudadanos.

Este metabuscador está disponible en: <http://www.excelenciaclinica.net>

Uno de los compromisos de la administración es aumentar su visibilidad a través de Internet.

Según la encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares del Instituto Nacional de Estadística <sup>7</sup> (octubre 2008), el 51 % de los hogares tiene acceso a Internet, con un crecimiento superior a un millón de hogares en un año.

Las redes sociales y el blogging son las áreas de actividad que más crecen en Internet y ya se sitúan entre las cuatro más fuertes tras el e-mail y el search. El tiempo utilizado por el consumidor en ellas crece 3 veces más que el resto de actividades <sup>8</sup>.

A raíz del desarrollo de la Web social o Web 2.0 la Agencia de Calidad de SNS ha integrado alguna de estas herramientas para mejorar el acceso y la difusión de la información:

#### 1. Blog:

Esta herramienta, se puso en marcha en diciembre de 2007. Permite que los profesionales reciban y descarguen diariamente información de actualidad sobre elementos relacionados con el Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud; que valoren la información difundida y que la compartan mediante el envío por correo electrónico o guardándola en otras herramientas de esta tecnología como marcadores sociales (Technorati, Meneame, delicious...).

Por lo tanto esta herramienta fomenta la transparencia, la comunicación y la participación. Se actualiza varias veces al día.

Disponible en: <http://blog.plandecalidadsns.es/>

#### 2. Facebook:

Es una comunidad virtual de ocio, su fin es dinamizar el contacto social y estimular el agrupamiento de personas con aficiones o intereses comunes, ofreciéndoles los medios de información y comunicación necesarios para su interacción <sup>9</sup>.

Cualquier persona puede hacerse miembro, lo único necesario es una dirección de correo electrónico. En cuanto a privacidad, tienes control sobre cómo quieres compartir tu información y sobre quién puede verla. La gente sólo puede ver los perfiles de amigos confirmados.

Desde el Facebook de la AC se difunden eventos, convocatorias, noticias de interés...

Disponible en: <http://www.facebook.com/pages/Madrid-Spain/Agencia-de-Calidad-del-Sistema-Nacional-de-Salud/47120718027>

#### 3. Wikipedia:

Es una enciclopedia libre y políglota en la que se permite a los usuarios editar libremente los contenidos. El Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud de España dispone de un artículo dentro de la Wikipedia.

Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Plan\\_de\\_Calidad\\_para\\_el\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Salud\\_de\\_España](http://es.wikipedia.org/wiki/Plan_de_Calidad_para_el_Sistema_Nacional_de_Salud_de_España)

#### 4. Slideshare:

Es un espacio gratuito donde los usuarios pueden enviar presentaciones Powerpoint u OpenOffice, que luego quedan almacenadas en formato Flash para ser visualizadas online. Es una opción interesante para compartir presentaciones en la red. Admite archivos de hasta 20 Mb de peso, sin transiciones entre diapositivas.

Una vez subida y procesada la presentación, las convierte en formato flash y ya la tenemos disponibles a través de una dirección web pública. No hay opciones de privacidad, y las podemos ver a través de esa Url en tamaño normal o completo. También nos permite compartirla a través de correo electrónico o meterlo con su propio reproductor en nuestra página web. Una vez subida y pública, podemos añadirle comentarios.

Esta herramienta se usa en la AC desde enero de 2009 y actualmente contamos con 177 presentaciones y 2 documentos.

Disponible en: <http://www.slideshare.net/sanidadyconsumo>

## 5. Youtube:

Es un sitio web que permite a los usuarios subir, descargar y etiquetar vídeos digitales en adobe flash video para compartirlos a través de Internet.

Los enlaces a vídeos de Youtube pueden ser también puestos en [blogs](#) y sitios web personales usando [APIs](#) o incrustando cierto código HTML.

La web prohíbe explícitamente subir vídeos con copyright.

Disponible en: <http://www.youtube.es>

## 6. Delicious:

Es un servicio de gestión de [marcadores sociales](#) en [web](#) anteriormente que permite agregar los [marcadores](#) que clásicamente se guardaban en los [navegadores](#) y categorizarlos con un sistema de etiquetado denominado [folcsonomías](#) (*tags*). No sólo puede almacenar sitios webs, sino que también permite compartirlos con otros usuarios de delicious y determinar cuántos tienen un determinado [enlace](#) guardado en sus marcadores.

Disponible en: <http://delicious.com/agenciocalidadsns>

## 7. Twitter:

Es un servicio gratuito de [microblogging](#), que hace las veces de [red social](#) y que permite a sus usuarios enviar micro-entradas basadas en texto, denominadas "tweets", de una longitud máxima de 140 caracteres. El envío de estos mensajes se puede realizar tanto por el sitio web de Twitter, como vía [SMS](#) desde un [teléfono móvil](#), desde programas de [mensajería instantánea](#), o incluso desde cualquier aplicación de terceros, como puede ser [Facebook](#).

Estas actualizaciones se muestran en la página de perfil del usuario, y son también enviadas de forma inmediata a otros usuarios que han elegido la opción de recibirlas. A estos usuarios se les puede restringir el envío de estos mensajes sólo a miembros de su círculo de amigos o permitir su acceso a todos los usuarios, que es la opción por defecto.

Los usuarios pueden recibir las actualizaciones desde la página de Twitter, vía mensajería instantánea, SMS, [RSS](#) y correo electrónico. La recepción de actualizaciones vía SMS no está disponible en todos los países y para solicitar el servicio es necesario enviar un código de confirmación a un número extranjero.

Disponible en: <http://twitter.com/agenciocalidad>



### 3. Conclusiones

Para mejorar la práctica clínica es fundamental incrementar el uso y el acceso de los profesionales a la mejor información científica disponible. Desde el Plan de Calidad se ha fomentado la difusión de la información científica mediante acuerdos con la Biblioteca Cochrane y con el Instituto Joanna Briggs para asegurar su libre acceso en España. También se han creado herramientas específicas como los boletines electrónicos, el Blog de la Agencia, el metabuscador Excelencia clínica. Se ha consolidado el Proyecto GuíaSalud como elemento de apoyo y mejora de la asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud. Además se han integrado herramientas de las web 2.0 para mejorar la visibilidad y posicionamiento de la Agencia de Calidad. Las iniciativas tomadas en la difusión de la información han tenido gran acogida por parte de los profesionales como podemos comprobar en el aumento de visitas a los sitios web, que se han incrementado notablemente en los últimos años.

#### Notas:

<sup>1</sup> España. Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. Boletín Oficial del Estado, 29 de mayo de 2003, núm. 128, p. 20567.

<sup>2</sup> Ministerio de Sanidad y Consumo. Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud [monografía en Internet]. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 2007. [Consulta: 09/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/planCalidad2007.pdf>

<sup>3</sup> La Biblioteca Cochrane Plus [base de datos en Internet]. Oxford: Update Software Ltd; 1988. [Consulta: 09/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.update-software.com/Clibplus/ClibPlus.asp>

<sup>4</sup> JBI CONNECT España [base de datos en Internet]. Adelaide, South Australia: The Joanna Briggs Institute; 2008. [Consulta: 09/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://es.jbiconnect.org/>

<sup>5</sup> Guía Salud. Guías de práctica clínica en el Sistema Nacional de Salud. Zaragoza: Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud; Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo; 2004. [Consulta: 09/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.guiasalud.es/home.asp>

<sup>6</sup> Novillo Ortiz, David; Agra, Yolanda; Fernández Maillo, María de Mar; del Peso, Pilar; Terol, Enrique. Acciones estratégicas en seguridad del paciente para el Sistema Nacional de Salud. Recursos on line en formación y acceso al conocimiento científico. Medicina Clínica. 2008, núm. 131(supl.3), p. 79-84.

<sup>7</sup> Instituto Nacional de Estadística (INE). [Consulta: 09/09/2009]. Disponible desde Internet: <http://www.ine.es> [Accedido 19 Ago 2009]

<sup>8</sup> Global faces and networked places: a Nielsen report on social networking's new global footprint. The Nielsen Company, marzo 2009.

<sup>9</sup> Vasconcelos Carvalho, Andrea. "Las comunidades virtuales como fuentes de información para las empresas: el caso de Orkut". En: Fesabid 2007, (Santiago de Compostela, 9-11 de mayo de 2007). P. 63-72.